

学校编码: 10384
学号: 17920111151009



分类号____密级____
UDC____

厦门大学

硕 士 学 位 论 文

厦门 N 少儿英语培训机构经营现状及对策分析 ——基于厦门少儿英语培训市场调查问卷分析

Xiamen N Children's English Training Institute Current Operating Status and Countermeasure analysis—Based on the Analysis of a Survey on Children's English Training Market in Xiamen

曾少娇

指导教师姓名: 王志强 教授
专 业 名 称: 工商管理 (MBA)
论文提交日期: 2014 年 4 月
论文答辩时间: 2014 年 5 月
学位授予日期: 年 月

答辩委员会主席:
评阅人:

2014 年 4 月

厦门大学学位论文原创性声明

本人呈交的学位论文是本人在导师指导下，独立完成的研究成果。本人在论文写作中参考其他个人或集体已经发表的研究成果，均在文中以适当方式明确标明，并符合法律规范和《厦门大学研究生学术活动规范（试行）》。

另外，该学位论文为（ ）课题（组）的研究成果，获得（ ）课题（组）经费或实验室的资助，在（ ）实验室完成。（请在以上括号内填写课题或课题组负责人或实验室名称，未有此项声明内容的，可以不作特别声明。）

声明人（签名）：

年 月 日

厦门大学学位论文著作权使用声明

本人同意厦门大学根据《中华人民共和国学位条例暂行实施办法》等规定保留和使用此学位论文，并向主管部门或其指定机构送交学位论文（包括纸质版和电子版），允许学位论文进入厦门大学图书馆及其数据库被查阅、借阅。本人同意厦门大学将学位论文加入全国博士、硕士学位论文共建单位数据库进行检索，将学位论文的标题和摘要汇编出版，采用影印、缩印或者其它方式合理复制学位论文。

本学位论文属于：

() 1.经厦门大学保密委员会审查核定的保密学位论文，于 年 月 日解密，解密后适用上述授权。

() 2.不保密，适用上述授权。

（请在以上相应括号内打“√”或填上相应内容。保密学位论文应是已经厦门大学保密委员会审定过的学位论文，未经厦门大学保密委员会审定的学位论文均为公开学位论文。此声明栏不填写的，默认为公开学位论文，均适用上述授权。）

声明人（签名）：

年 月 日

摘要

不少教育专家认为“3 到 12 岁是英语学习的黄金期”，在这种观点的影响下，人们对少儿英语培训的需求日益增长，从而促进少儿英语培训这一非学历教育培训市场的快速发展。就厦门市少儿英语培训市场而言，2012 年少儿英语培训的总市值就超过 16 亿元。现实利益的驱使及对未来前景的预期为这个行业带来大量的竞争者，小到个体经营者大到战略投资机构蜂拥而至，各种培训机构良莠不齐。由于少儿英语培训市场有其行业的内在特殊性，要在这个行业中脱颖而出，需要有良好的营销策略和对该细分市场客户需求的深入研究。

本文以“厦门市 N 少儿英语培训机构”为研究案例，通过问卷调查分析该培训机构的客户满意度和流失客户情况，调查结果表明，N 机构在经营过程中存在师资水平不高、稳定性不强、课程设置不合理、校区选址不合理或者校区开设不足等问题。为此，本文进一步通过一手的市场调研和问卷调查数据以及二手的文献资料，研究厦门市少儿英语培训市场细分现状和厦门市消费者的特征与需求。数据分析结果表明，目前厦门市少儿英语培训市场存在师资短缺与良莠不齐并存、学员利用率低、营销手段同质化、品牌集中度低、政策风险大等 5 个共性问题。针对 N 机构的经营现状和对厦门市少儿培训市场的调研结果，本文提出加强 N 机构市场竞争力的 4 个对策，包括加强师资队伍建设、优化校区的选址与布局、个性化营销和规模领先。

本文以案例研究的方式分析 N 机构在经营过程中存在的问题及解决对策，不仅可以为 N 机构未来的可持续发展提供参考，同时，对厦门市少儿英语培训行业的调研分析，也可以为少儿英语培训行业健康、稳定的发展提供借鉴。

关键词：少儿英语培训；经营分析；对策

Abstract

Many education experts believe that "3-12 years of age is the golden period of English learning," Under the influence of this view there comes the growing demand for children's English training, contributes to the rapid development of the non-academic children's English education training market. The total market value of children's English training in Xiamen surpassed ¥1.6 billion in the year of 2012. Driven by practical interests and expectations of future—bringing a large number of competitors for the industry, either small or large individual operators and strategic investment institutions flocked into various training institutions. As the children's English training market has inherent specificity of its industry, one needs to have a good marketing strategy and in-depth study of the market segments in customers' demand to be prominent in the industry.

This paper takes the Xiamen N children's English training Institute as a case study, using questionnaires to analyze customer satisfaction and the loss of customers. The survey finds that the N Institute has the following problems, namely lacking facility, weak stability, unreasonable curriculum design, irrational or campus site, insufficient branches. Therefore, this paper adopts further market research and questionnaire survey data as well as the secondary literature to study the training market segmentation characteristics and the consumers' demand. The data analysis shows that the current children's English training market in Xiamen has the following five common problems: the coexistence of good and bad institutions and the lack of teaching staff, low utilization rate of the trainees, marketing homogeneity, low brand concentration, high policy risks. Based on N Institute's operating status quo and Xiamen market research results, this paper tries to put up four measures, including the strengthening of the teaching staff, optimization of the campus location and layout, personalized marketing and the leading scale to strengthen N Institute's competitiveness.

This paper analyzes the problems and solutions of N Institute during the process of operating management which can provide a reference not only for future sustainable development of N Institute, but also for the healthy and stable development of children English training industry.

Key words: Children's English Training. Current Situation. Countermeasure

厦门大学博硕士论文摘要库

目 录

第一章 绪论	1
第一节 研究背景	1
第二节 研究意义	3
第三节 研究方法和分析框架	3
第二章 N 机构简介及存在的问题分析	7
第一节 N 机构简介	7
第二节 客户满意度调查数据分析	12
第三节 流失客户调查数据分析	14
第四节 目前存在的问题分析	16
第五节 本章小结	17
第三章 厦门市少儿英语培训市场现状	19
第一节 厦门 10 家少儿英语培训机构简介	19
第二节 市场细分现状分析——基于 10 家机构	27
第三节 本章小结	33
第四章 厦门消费者的特征与需求——基于市场问卷调查	35
第一节 调查对象的特征	35
第二节 英语培训需求分析——百分比分析	38
第三节 英语培训需求分析——相关性分析	47
第四节 厦门少儿英语培训行业的共性问题分析	54
第五节 本章小结	57
第五章 对策和建议	59
第一节 针对 N 机构目前存在问题的对策和建议	59
第二节 本章小结	65
第六章 结论	67

附录 1：少儿英语市场调查问卷	71
参考文献.....	75
致谢.....	77

厦门大学博硕士论文摘要库

Contents

1 Introduction.....	1
1.1 Background of Research.....	1
1.2 Significance of Research	3
1.3 Research methods and analytical framework.....	3
2 Institutions Introduction and Problem Analysis.....	7
2.1 N Institute Introduction and Problem Analysis.....	7
2.2 Customer Satisfaction Survey Data Analysis.....	12
2.3 Loss of customer survey data analysis.....	14
2.4 Analysis of the current problems	16
2.5 Summary	17
3 Segmentation of Xiamen children's English training market	19
3.1 Xiamen 10 children's English training institutions Introduction	19
3.2Market segmentation - based on 10 agencies.....	27
3.3 Summary	33
4 Xiamen customer Characteristics and needs analysis - based on market surveys	35
4.1 Characteristics of the survey	35
4.2 English training needs analysis - percentage analysis.....	38
4.3 English training needs analysis - Correlation Analysis.....	47
4.4 Analysis of children's English training industry.....	54
4.5 Summary	57
5 Countermeasures and Suggestions.....	59
5.1Countermeasures and suggestions for the current problems of N Institute	59
5.2 Summary	65

6 Conclusions	67
Appendix 1: Children's English Market Survey.....	71
References	75
Acknowledgements	77

第一章 绪论

第一节 研究背景

一、行业背景

我国民办非学历教育在进入 21 世纪后得到较快的发展，特别是最近几年，发展尤为迅速（如表 1-1 所示），从表中可以看出 2007—2012 年，各类民办学校数量呈上升趋势，2012 年各类民办学校的数量比 2007 年增加了近 47%。民办学校中非学历教育学生数在 2009 年发生了巨大增长，2009 年的培训人次比 2008 年增加了近 3 倍，说明 2008 年的金融危机不仅没有对教育培训行业造成巨大影响，培训人次反而出现了大幅增长，呈现出抗经济危机和经济周期的特性；民办培训机构的数量呈现出先下降后上升的趋势，平均每个机构每年能够分到培训人次为 438 人次，而在中国台湾，近 2 万家补习机构，平均每个机构每年仅分得 8 个孩子^[1]。与台湾进行对比，大陆整个教育培训市场的发展空间还非常大。

表 1-1：2007-2012 年全国非学历教育发展情况

时间	2007 年	2008 年	2009 年	2010 年	2011 年	2012 年
民办学校（单位：万所）	9.52	10.09	10.65	11.90	13.08	13.99
民办学校中非学历教育学生（单位：万人）	29.34	33.21	125.30	128.15	125.83	117.64
民办培训机构（单位：所）	22322	19579	19395	18341	21403	20155
培训人次（单位：万人次）	884.68	834.76	844.93	929.78	955.46	860.64

资料来源：教育部发展规划司：《全国教育事业发展统计公报》（2007-2012），作者整理

张紧萌（2013）认为在未来 10 年内，中国将是全球增长潜力最庞大的教育与职业培训市场^[2]。

根据德勤（2012）的统计，2009年民办教育市场规模为2720亿元，2012年增长至4260亿元，到2015年达到6400亿的规模，年复合增长率为15%。其中，中小学课外辅导市场已成为中国民办教育增速最快的市场之一^[3]。根据2011年教育部颁布的《全国教育事业统计公报》，未来5-10年中国教育培训市场潜在规模将达到5000亿元，其中中小学生的教育培训将超过3000亿的规模，并且每年以30%的速度增长，每年参加培训人次将超过1亿。据统计，目前少儿英语培训市场已经达到140亿左右的规模。

二、学科背景

近年来英语学习呈现低龄化趋势，2001年，教育部发布《教育部关于积极推进小学开设英语课程的指导意见》，规定学校从小学三年级开始开设英语课程，英语课程开设时间由原先的初中一年级提前至小学三年级。有些条件较好的小学一年级就开设英语课程，很多幼儿园纷纷打出“中英双语”的旗号。随着人们对少儿英语培训的不断重视，孩子学习英语的年龄越来越低龄化。根据调查结果，家长普遍认为3—12岁是英语学习的黄金期，为满足孩子上小学前提前学习英语的需求，各类少儿英语培训机构如雨后春笋般出现。

另一方面，未来高考英语考试的变革将又是英语培训机构发展的有一个重要机遇。教育部长袁贵仁（2013）在接受采访时提出，高考中的外语考试将过渡为社会化考试，但仍然属于高考的科目，但是考试的方式有变化，方式变为一年多考^[4]。高考政策是中国教育体系的指挥棒，高考英语的变革将降低公办学校对英语教学的重视程度。然而现在的少儿家长对于英语教育的重视程度越来越高，如果公办学校的英语教育不能满足家长对孩子英语培养的需求，家长势必会向校外的英语培训机构寻求英语教育资源。对于英语培训机构来说，这将是一个绝佳的发展机会。

随着经济的发展和人才竞争的日趋激烈，家长在子女英语教育培训方面的投资将越来越多。少儿英语培训行业作为朝阳产业，有着巨大的市场需求，行业发展前景较为广阔。

三、少儿英语培训研究现状

根据中国知网(CNKI)数据库中检索含有“英语培训”关键字的文献，发现

Degree papers are in the "[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)". Full texts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to etd@xmu.edu.cn for delivery details.

厦门大学博硕士论文摘要库